

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. SARANA BHAKTI TIMUR
SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Prodi
Administrasi Bisnis Sekolah Ilmu Administrasi Dan Manajemen Kelabuhan
Barunawati Surabaya



Disusun Oleh :

Nama : Rini Wahyuni
NIM : 14.11125
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Bambang Suryantoro, SE., M.Si

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : RINI WAHYUNI
NIM : 14.11125
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sarana Bhakti Timur Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keaslinya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

materai

Rini Wahyuni

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. SARANA BHAKTI TIMUR SURABAYA**

DISUSUN OLEH :

NAMA : RINI WAHYUNI

NIM : 14.11125

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada

Tanggal 20 Agustus 2018

DEWAN PENGUJI:

KETUA : Drs. Ec. WULYO, MM, M.Si (.....)

SEKRETARIS : Dr. CHOIRUL ANAM, SE, M.Si (.....)

ANGGOTA : SOEDARMANTO, SE, MM (.....)

Mengetahui,

KETUA

STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati

Drs. IWAN SABATINI, M.Si

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. SARANA BHAKTI TIMUR SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : RINI WAHYUNI

NIM : 14.11125

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal :

Pembimbing, Tanggal :

.....

Ketua Program Studi

Juli Prastyorini, S.Sos, MM

Dr. Bambang Suryantoro, SE.,

M.Si

Menyetujui,

KETUA

STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati

Drs. IWAN SABATINI, M.Si

ABSTRAKSI

RINI WAHYUNI. 1411125

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. SARANA BHAKTI TIMUR**

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2018

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan t hitung sebesar 5,668 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00958, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05, variabel kepercayaan pelanggan (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan thitung 2,485 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00958, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05, dan kualitas pelayanan (X_1), serta kepercayaan pelanggan (X_2) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 51,501 lebih besar dari Ftabel 3,19 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari *alpha* 0.05.

MOTTO

"Tidak ada jalan mudah menuju kebebasan, dan banyak dari kita akan harus melewati lembah gelap menyheramkan. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan."(*Nelson Mandela*)

"Terkadang Anda tidak dapat melihat diri Anda dengan jelas sampai Anda melihat diri Anda melalui mata orang lain."(*Ellen DeGeneres*)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sarana Bhakti Timur Surabaya”. Adapun tujuan pembuatan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk meraih gelar S1 Administrasi Bisnis.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti tentu saja mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu terselesaikannya penelitian ini, diantaranya Bapak dan Ibu:

1. Drs. Iwan Sabatini, M.Si selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Juli Prastyorini, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
3. Dr. Bambang Suryantoro, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan dalam proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
4. Terima kasih kepada Bapak / Ibu Dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya atas semua ilmu yang telah diberikan kepada Penulis, semoga dapat bermanfaat bagi Penulis dikemudian hari dan Kepada Pegawai staff Akademik STIA dan Manejemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, Penulis berterima kasih atas bantuan administrasinya.
5. Pimpinan dan Karyawan / Karyawati di Perusahaan PT. Sarana Bhakti Timur, Penulis berterima kasih atas arahan dan ilmunya yang sudah dibagikan kepada penulis.
6. Keluarga tercinta Bapak Khoiri dan Ibu Jamilah orang tua yang telah membesarkan dan mendidik Penulis. Penulis juga berterima kasih dan sekaligus meminta maaf kepada beliau berdua karena hanya dengan dukungan dan doa beliau berdua, Penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga perguruan tinggi.

7. Kepada adik-adik tercinta yang selalu memberi semangat, dukungan, doa dan mendampingi disetiap waktu terimakasih banyak. Kakak sayang kalian Adik Firman dan Adik Fian, kalian harus lebih sukses dari kakak ya.
8. Kepada sahabat-sahabat Penulis Devina Catur Aprilianti, Vivin Anggraini, Serli Novia Agustin, Niatul Hasanah, Tika Ridsaumi, Yofanny Silda Purnama Sari, Fatmawati Nur Fitriyani terimakasih atas dukungan dan do'a yang telah diberikan kepada Penulis, tanpa dukungan dan do'a kalian semua Penulis tidak bisa apa-apa.
9. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2014 atas dorongan, kerjasama dan motivasinya terima kasih buat semuanya yang tidak bisa Penulis sebut satu persatu .
10. Kepada semua pihak yang mungkin Penulis tidak bisa menyebutkan satu per-satu, yang telah berjasa dan memberikan dukungan dan doa kepada Penulis, semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan mereka.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Surabaya, 19 Juli 2018

Penulis

RiniWahyuni

14.11125

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 .Latar Belakang	1
1.2 .Rumusan Masalah	2
1.3 .Tujuan Penelitian	3
1.4 .Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 .Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	4
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan	5
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	7
2.2 . <i>Tangible</i> / Bukti Fisik	7
2.2.1. Pengertian <i>Tangible</i> / Bukti Fisik	7
2.2.2. Indikator <i>Tangible</i> / Bukti Fisik.....	8
2.3 .Motivasi <i>Reliability</i> / Keandalan	8

2.3.1	Pengertian Motivasi <i>Reliability</i> / Keandalan.....	8
2.3.2	Indikator Motivasi <i>Reliability</i> / Keandalan	8
2.4	Motivasi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan	8
2.4.1.	Pengertian Motivasi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan	9
2.4.2.	Indikator Motivasi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan.....	9
2.5	Motivasi <i>Assurance</i> / Jaminan	9
2.5.1.	Pengertian <i>Assurance</i> / Jaminan	9
2.5.2.	Indikator <i>Assurance</i> / Jaminan	9
2.6	Motivasi <i>Empathy</i> / Empati	10
2.6.1.	Pengertian <i>Empathy</i> / Empati	10
2.6.2.	Indikator <i>Empathy</i> / Empati.....	10
2.7	Kepercayaan Pelanggan	10
2.7.1.	Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	10
2.7.2.	Faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen.....	11
2.8	Loyalitas Pelanggan.....	12
2.8.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.8.2.	Karakteristik Loyalitas	12
2.8.3.	Indikator Loyalitas Pelanggan	13
2.9	Penelitian Terdahulu.....	14
2.10	Kerangka Berfikir	16
2.11	Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	18
3.1.1.	Jenis Penelitian	18
3.1.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	19
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.3.1.	Pengumpulan Data.....	20
3.3.2.	Sumber Data	21
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	21

3.5. Teknik Analisis Data.....	22
3.5.1. Uji Kualitas Data	22
3.5.2. Regresi Linier Berganda.....	23
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	24
3.5.4. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	26
3.5.5. Uji T (Parsial)	26
3.5.6. Uji F (Simultan).....	27

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 .Gambaran Umum PT. Sarana Bhakti Timur.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Sarana Bhakti Timur	28
4.1.2 Visi dan Misi PT. Sarana Bhakti Timur	28
4.2 .Karakteristik Responden Penelitian	29
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Semester.....	29
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.3 .Deskripsi Variabel Penelitian	30
4.4 .Analisis Data	33
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
4.5 .Uji Asumsi Klasik.....	37
4.5.1 Uji Normalitas	37
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	39
4.5.3 Uji Multikolinieritas	40
4.6 .Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.7 .Analisis Koefisien Determinasi Berganda	43
4.8 .Uji Hipotesis	43
4.8.1 Uji F (Simultan)	43
4.8.2 Uji t (Parsial)	44
4.9 .Pembahasan.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	46
---------------------	----

5.2	Saran	46
5.2.1.	Bagi PT. Sarana Bhakti Timur	46
5.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	47

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	29
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	31
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel kepercayaan pelanggan (X2)	32
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	32
Tabel. 4.6	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (X1)	34
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X ₂)	35
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	36
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.10	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	39
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.12	Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R ²	43
Tabel 4.14	Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	38
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40